

مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية (دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران)

د. بدر الدين شيخ إدريس محمد شيخ إدريس

أستاذ مساعد - جامعة نجران(*)

المستخلص :

وظيفة المكتبات هي تجميع مصادر المعلومات وتنظيمها وإتاحتها للإفادة منها، إذاً المخرج النهائي هو خدمات المعلومات وهو ما يميز المكتبة، في عصر ثورة المعلومات الذي يتسم بالسرعة والحداثة بسبب التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات وظهور التقنيات الحديثة التي أثرت كثيراً على المكتبات والمكتبيين وفرضت واقعاً جديداً يتطلب مهارات حديثة وخدمات تواكب الحداثة. حيث أن الهدف الأساس من وجود المكتبات هو تقديم الخدمات المناسبة والملائمة لتلبية احتياجات المستفيد، لذلك يتوجب على المكتبات مواجهة التحديات التي فرضتها التقنيات الحديثة بالعمل على تسهيل الوصول إلى المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد.

تهدف الدراسة إلى استشراف مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة سعى الباحث إلى الإفادة من أسلوب دلفي للتوقعات المستقبلية، حيث تم اعتماد خبراء أكاديميين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران لمعرفة آرائهم وتوقعاتهم حول مستقبل خدمات المعلومات بمكتبة الأمير مشعل بن عبد الله. وقد بلغ عدد الخبراء ستة عشر خبيراً، منهم أربعة عشر خبيراً من أعضاء هيئة التدريس من كليات الجامعة المختلفة، واثان من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات. وبعد إجراءات الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى أن خدمات المعلومات بمختلف أنواعها وطرق تقديمها ستستمر معاً في المستقبل القريب، مع ظهور الغلبة لبعض أنشطة خدمات المعلومات التي تقدم بطريقة إلكترونية مما يبنى عن تميزها في المستقبل عن الأنشطة التي تقدم بطريقة تقليدية.

مقدمة :

شهدت المكتبات الجامعية في العصر الحديث الكثير من التطورات في مختلف عملياتها الإدارية والفنية والخدمية، وذلك التطور نتاج طبيعي لهذا العصر الذي يعرف بعصر التكنولوجيا. فبعد أن كانت المكتبات في الماضي مجرد مستودعات لحفظ المقتنيات أصبحت في عصر ثورة المعلومات تقوم بدور رئيسي في التعلم والعملية التعليمية، وصارت تسعى لتقديم أفضل الخدمات المعلوماتية وأحدثها للمستفيدين. ولا زالت المكتبات الجامعية في سعيها المستمر لمواكبة التطورات التقنية مع بعض التباين والاختلاف في هذا السعي من مكتبة إلى أخرى. ويتوقع بعض العلماء والباحثين تحول المكتبات الحالية إلى مكتبات رقمية أو مكتبات بلا جدران في المستقبل وعلى المكتبة أن تذهب إلى المستقبل وليس العكس كما هو حاصل الآن (محمد: 2010)، ونظراً لهذه التطورات والتوقعات فلا بد أن تواكب المكتبات الجامعية هذا التطور وعليها أن تعزز من فاعلية خدماتها لتؤدي دورها ضمن النشاط الأكاديمي في الجامعة، ولا شك أن حركة البحث العلمي وتقدم البحوث والاكتشافات العلمية، مرتبطة بما تقدمه المكتبات من معلومات وخدمات.

لقد ظهرت خدمات المعلومات منذ اقتراحها عام 1939 في المؤتمر المكتبي البريطاني، ومنذ منتصف ستينات القرن الماضي نمت وتطورت في المكتبات الجامعية في المملكة المتحدة، حيث بدأت في الجامعات التقنية وبعض الجامعات الجديدة. وأصبحت خدمات المعلومات الآن محور نشاط المكتبات الأساس وجزءاً لا يتجزأ من فلسفة علم المكتبات الجامعية الحديث، وذلك لأن خدمات المعلومات تعتمد اعتماداً كبيراً على مصادر المعلومات التي تحفظ في المكتبات. (محمود: 1988، 432)

(★) بكالوريوس المكتبات والمعلومات جامعة أم درمان الإسلامية 1995 / ماجستير المكتبات والمعلومات جامعة أم درمان الإسلامية 2002 / دكتوراه المكتبات والمعلومات جامعة أم درمان الإسلامية 2010.

مشكلة الدراسة :

خدمات المعلومات هي المرر الرئيس لوجود المكتبات الجامعية، وقد تحول معظمها في الدول المتقدمة إلى مراكز معلومات حتى تنسجم مع التطور التقني وتقدم خدمات فعالة للمستفيدين. على هذا الأساس يجب على المكتبات الجامعية في العالم العربي على وجه العموم وخصوصاً في المملكة العربية السعودية أن لا تكتفي بخدمات المعلومات الأساسية بل لابد من التخطيط لمستقبل الخدمات المعلوماتية لأن نجاح الجامعات يعتمد على نجاح مكتباتها ويتم ذلك بتحسين خدماتها المعلوماتية بصورة جيدة ومتطورة.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التعرف على التوقعات المستقبلية لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية اعتماداً على توقعات وآراء خبراء أكاديميين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران لمعرفة آرائهم وتوقعاتهم من أجل الوصول إلى معرفة :

1. واقع الخدمات المقدمة للمستفيدين في مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله.
2. مستقبل خدمات المعلومات التقليدية المقدمة في مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله.
3. مستقبل خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة في مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله.

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية الدراسة من معرفة مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية على ضوء ما نمر به هذه الخدمات من تطورات متلاحقة لمواكبة عصر ثورة المعلومات وانتشار تقنيات المعلومات في شتى مناهج الحياة العلمية والفكرية.

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية : استشراف مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية.

الحدود المكانية : مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران.

الحدود الزمانية : الفترة من أبريل إلى أحر يونيو 2013.

منهج الدراسة وإجراءاتها :

اعتمد المنهج الوصفي بشقيه المسحي ودراسة الحالة لمتابعة التطورات التقنية وتأثيراتها على خدمات المعلومات، كما تم مسح الإنتاج الفكري المتعلق بخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

اعتمد أسلوب دلفي (Delphi Technique) في استشراف خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بالاعتماد على توقعات وآراء خبراء أكاديميين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران باعتبار هذا الأسلوب من الأساليب الناجحة في استطلاع توقعات المستقبل ويتكون هذا الأسلوب من عدة جولات متتابعة من الإستبانات ففي الجولة الأولى يسأل الخبراء عن آرائهم حول قائمة من النقاط التي تخص الموضوع وعليهم إضافة ما يرونه مناسباً للقائمة تفرغ بعدها الآراء الواردة من الخبراء في قائمة أخرى وتعاد لهم مرة أخرى في الجولة الثانية ويطلب منهم ترتيبها حسب أهميتها من وجهة نظرهم. وعلى ضوء ذلك الترتيب يتم إعداد قائمة جديدة توزع عليهم مرة ثالثة ويطلب منهم ترتيبها على ضوء آراء الآخرين وبالتالي يتم وضع قائمة نهائية مرتبة حسب أهمية النقاط والتوقعات في معالجة موضوع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية وبهذه الطريقة يتم الإجماع على معظم النقاط الواردة في الدراسة على ضوء التعديلات التي حصلت في الجولات الأولى والثانية والثالثة.

الدراسات السابقة :

■ Youngman Daryl C. (1999) Library staffing consideration in the age of technology : Basic Elements for Managing Change. Retrieved from : <http://www.ish.org/99-fall/article5.html>.

عالجت الدراسة مهام الكادر المكتبي في عصر التكنولوجيا والعناصر الأساسية لإمكانات التغيير، وتوصلت الدراسة إلى عدة

نقاط أساسية منها :

- 1 - أن كل المؤشرات تدلّل بأن التغيير سيستمر في مهام المكتبات وخدماتها.
- 2 - أن أمناء المكتبات يتحركون بشكل دراماتيكي باتجاه مهام مختلفة مثل الخدمات الجديدة التي ظهرت والخدمات التي ستظهر في المستقبل.
- 3 - أن المواد البشرية تعتبر شيء جوهري لنجاح كل خدمة مبنية على التكنولوجيا.
- 4 - تقوم المكتبات بتطوير خدمات جديدة، وفي الوقت ذاته تقوم بتطوير الخدمات التقليدية الموجودة وتعتمد في ذلك على الكادر الوظيفي الموجود وبدون زيادة.
- 5 - ضمان الخدمات الإلكترونية يتطلب مهارات تقنية خاصة وربما تعتمد على استغلال مهارات المكتبيين المتمرسين.
- 6 - ستواجه المكتبات زيادة في الطلب على الخدمات مع وجود كادر مكتبي محدود وميزانية محدودة.
- 7 - ستكون المهام الجديدة لأمين المكتبة إضافة إلى المهام القديمة وليست بديلاً عنها.
- 8 - سيقوم أمناء المكتبات بتنمية وتطوير مهارات جديدة والاعتماد على مهام جديدة لضمان نجاح الخدمات المبنية على التكنولوجيا.
- 9 - ستؤثر التكنولوجيا على كل مظهر من مظاهر العمل المكتبي تقريباً مثل القائم بعملية الاختيار والمفهرس وأخصائي المراجع. (محمد: 2010).

تهدف الدراسة إلى الوقوف على أسباب تدهور مهنة المكتبات في الوطن العربي وتسعى إلى استشراف مستقبلها خلال السنوات العشر القادمة. ولغرض تحقيق هدف الدراسة سعى الباحثان إلى الاستفادة من أسلوب دلّفي للتوقعات المستقبلية، حيث تم اعتماد 25 خبيراً أكاديمياً ومهنيّاً من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، علم النفس وعلم الاجتماع وتخصصات أخرى توزعت بين كليات جامعية ومراكز توثيق ومعلومات ومكتبات جامعية. ولقد تم التواصل مع الخبراء لمعرفة آرائهم وتوقعاتهم حول مستقبل مهنة المكتبات خلال العشر سنوات القادمة عبر ثلاث جولات متتالية، وتوصلت الدراسة إلى أن أسباب تدهور مهنة المكتبات في الوطن العربي هي :

1. أسباب متعلقة بالتعليم والتدريب.
2. أسباب متعلقة بالوضع المهني.
3. أسباب متعلقة بالوضع الاجتماعي.
4. أسباب متعلقة بتقنية المعلومات والتعاون بين المكتبات.
5. أسباب متعلقة بالوضع الاقتصادي والدعم الحكومي.
6. أسباب متعلقة بالإدارة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها مكتبة جامعة الإسراء الخاصة إلى المستفيدين، باعتبار خدمات المعلومات هي الهدف الأساسي من إنشاء المكتبة. كما تهدف الدراسة إلى كيفية الاستفادة من تلك الخدمات المعلوماتية المستقبلية، وما هي الآفاق المستقبلية. ومن نتائج الدراسة:

1. استفادة الكليات من خدمات المعلومات.
2. استفادة الأقسام من خدمات المعلومات في الكليات.
3. طلبه البكالوريوس هم أول من يستخدم ويستفيد من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.

نقد الدراسات السابقة :

تناولت الدراسات السابقة خدمات المعلومات ومستقبل مهنة المكتبات بصورة عامة، وكذلك نوعيات الدراسات والمناهج المتبعة في إجرائها والنقد الموجه لها وتطورها في المستقبل، ودراسة حاجات المستفيدين ومبرراتها والتخطيط لها لإنجاح عمل المكتبات

بصورة عامة. أما الدراسة الحالية فهي تحاول التعرف على مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية واتخذت من مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران دراسة حالة لها.

القسم الأول : الإطار النظري خدمات المعلومات:

تعرف خدمات المعلومات بأنها عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للمستفيدين (حشمت : 202، 2002). وينبع مفهومها من تسهيل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد، ويعرفها هارود (Harrod) بأنها: " كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام. (رجحي : 2005، 221). وتعد خدمات المعلومات حجر الزاوية في المكتبات ذلك لأن جميع عمليات المكتبة بدءاً من الاختيار ومروراً بالإعداد الفني وانتهاء بتطبيقات الحاسب الآلي في كافة الأنشطة التي تتم في المكتبة تهدف جميعها إلى الارتقاء بمستوى خدمات المعلومات باعتبارها الخدمات المباشرة للمستفيد، والتي تعد مقياساً لمدى نجاح وفاعلية أي مكتبة (محمد: 2009، 215).

وتعتمد عملية تقديم خدمات المعلومات على مجموعة من العناصر مثل العنصر البشري المؤهل، وعلى مجموعة من مصادر المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها، إضافة إلى ذلك التقنيات الحديثة والتي يمكن توظيفها في تقديم خدمات المعلومات. ومع التطورات التقنية الحديثة المتسارعة في مجال الاتصال وتقنيات المعلومات، بدأت شبكات المعلومات بالانتشار الملحوظ في كافة المجالات والتخصصات. حيث انفردت هذه الشبكات بخصائص ومميزات جعلت منها وسيلة أو أداة سريعة في نقل وتبادل المعلومات. ولعل أشهر هذه الشبكات هي شبكة الإنترنت (محمد : 2000، 247). ويتم تقسيم خدمات المعلومات في المكتبات بشكل عام إلى قسمين:

الخدمات الفنية :

ويقصد بها كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يؤديها الموظفون من تزويد وفهرسة وتصنيف وتكثيف واستخلاص وصيانة وغيرها من العمليات الفنية التي توفر للمستفيد مصادر المعلومات وتيسر له سبل الوصول إليها.

خدمات المعلومات :

وهي كافة الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيد مباشرة مثل : الإعارة، الخدمة المرجعية والإرشادية، الإحاطة الجارية وغيرها. ولكي تقدم المكتبات الجامعية هذه الخدمات بكفاءة عالية لا بد من توفر المتطلبات التالية :

1. مخصصات مالية كافية.
2. مجموعة قوية وغنية ومتوازنة من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها وأنواعها.
3. موظفون مؤهلون ومتخصصون ومدربون على تقديم هذه الخدمات.
4. العوامل الجيوفيزيائية المناسبة.
5. إدارة ناجحة وفعالة ومؤثرة. (رجحي : 2005، 222)

ويمكن تفصيل خدمات المعلومات من حيث طريقة تقديم الخدمة إلى خدمات تقليدية وخدمات غير تقليدية أو إلكترونية، وقد بدأت المكتبات في السنوات الأخيرة من القرن الماضي بدمج الخدمات التقليدية مع الخدمات المدعومة إلكترونياً، كخدمات المراجع والرد على الاستفسارات والإرشاد، فبعد أن كان على المستفيد الحضور شخصياً إلى مبنى المكتبة ليتمكن من الاستفادة من خدماتها، تغير الوضع الآن وأصبح بالإمكان الاستفادة من هذه الخدمات دون الاضطرار لمغادرة البيت أو مكان العمل، ليس هذا فحسب بل إن السرعة والكفاءة في تقديم هذه الخدمات هو ما يجعل بدايات هذا القرن مختلفة بالنسبة للمكتبات، فقد غير استخدام تكنولوجيا المعلومات الطريقة التي يتم بها توصيل هذه المعلومات إلى المستفيد، ويبقى هدف المكتبة هو توفير المعلومات بأفضل أسلوب يناسب المستخدم، وتمكنت المكتبات بفضل التكنولوجيا من القيام بذلك وبكفاءة عالية. ويمكن تقسيم خدمات المعلومات إلى الآتي :

1- خدمات الإعارة وتنقسم إلى نوعين :

أ. الإعارة الداخلية :

تتم داخل المكتبة وذلك بالسماح للمستفيد بالاطلاع على كافة مقتنيات المكتبة داخلياً، مثل : الكتب النادرة، والمخطوطات ، والخرائط ، والكتب المرجعية، وأوعية المعلومات الإلكترونية، والكتب المحجوزة لكثرة استخدامها مع قلة النسخ الموجودة منها، وغيرها من أوعية المعلومات ذات الطبيعة الخاصة.

ب. الإعارة الخارجية :

وتعرف بأنها مجموعة من الإجراءات تقدمها المكتبة للمستفيدين ليتمكنوا من استعارة أوعية المعلومات والاستفادة منها خارج المكتبة وفق ضوابط معينة تضعها إدارة المكتبة (أيمن: 1999، 9)، تعتبر الإعارة الخارجية واحدة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية وواحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. ويقصد بالإعارة الخارجية السماح للمستفيدين بأخذ أوعية المعلومات خارج المكتبة بشروط معينة ولمدة زمنية معينة مع إتباع كافة اللوائح المكتبية التي تتيح لهم الاستفادة القصوى من تلك الأوعية وتشمل خدمات الإعارة الخارجية في المكتبات ما يلي: (محمد: 2009، 220-221)

1. الإعارة الخارجية.

2. تجديد الإعارة للمواد المستعارة.

3. حجز الكتب عند استرجاعها للمستفيدين الذين في حاجة لها.

4. متابعة المواد المتأخرة.

5. الإعارة المتبادلة بين المكتبات.

وتوجد حالياً أنظمة عديدة للإعارة تراوح ما بين التقليدية جداً كنظام السجل، والأنظمة المتقدمة جداً كالإعارة الآلية الذاتية عن طريق الحاسوب، وبين نظام السجل والنظام الآلي عشرات الأنظمة التي لها مميزات الخاصة، ووضعت لتناسب أنواعاً معينة من المكتبات.

2- الخدمات المرجعية :

يقصد بمفهوم الخدمات المرجعية "الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات التي يتلقاها قسم المراجع من المستفيدين، ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط، بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المستفيدين، وقد ساعدت التقنية على تطوير مفهوم الخدمة المرجعية بشكل كبير، وظهرت أساليب جديدة أثرت بشكل مباشر وإيجابي على طريقة تقديم هذه الخدمة. ويتمثل هذا التأثير في:

1. السرعة في تلقي الأسئلة والاستفسارات والرد عليها.

2. ظهور أساليب جديدة و متميزة في الاتصال والتواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع مثل البريد الإلكتروني، الحوار المباشر الإلكتروني.

3. توفير الوقت والجهد والتكلفة لكل من الطرفين" (المكتبة والمستفيد). (محمد: 2009، 222)

تقسم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيس :

أ - الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل: الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يقدمها المستفيد بشكل مباشر. وإرشاد المستفيدين وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجون إليها في المكتبة. وتعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة. وتقديم المراجع المناسبة للمستفيد، وإعداد قوائم ببلوجرافية له عند الضرورة.

ب - الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل : اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم. وترتيب المراجع على الأرفف وإعادة المراجع إلى إمكانها الصحيحة. وتقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة. (غالب: 2000، 312)

وللمصادر المرجعية أهميتها الخاصة في تقديم خدمات المعلومات ولاسيما الخدمات المرجعية منها نظراً لما يتضمنه هذا النوع من مصادر المعلومات من محتوى مهم ومميز موضوعياً وتنظيماً بما يتيح سرعة وسهولة الوصول للمعلومات فيها دون الحاجة لقراءتها كاملة وذلك من خلال ترتيبها بأفضل صورة تخدم الهدف من إعدادها، والملاحظ أن معظم هذه المصادر المرجعية المطبوعة تكون مرتبة هجائياً وإن كان بعضها يرتب موضوعياً أو زمنياً، ونجد منها المراجع العامة والمتخصصة في مجالات موضوعية معينة، بينما المراجع المنشورة إلكترونياً على أقراص ليزر وغيرها تتوافر لها أدوات بحث متفوقة يمكن من خلالها البحث في المصدر بكامله عن كلمة مفتاحية أو اسم موضوع أو غيره بسهولة وسرعة فائقة، بالإضافة لما تضيفه تلك المصادر من إضافات لا تتوافر في النسخة المطبوعة من المرجع نفسه كاللقطات الفيديوية والصور المتحركة والتسجيلات الصوتية والخرائط الصوتية والخرائط المتفاعلة وغيرها الكثير من الإضافات والأدوات القيمة التي ينفرد بها الشكل الإلكتروني للمراجع المنشورة.

3- خدمات التكشيف والاستخلاص :

نسبةً لحاجة العلماء والباحثين إلى الإلمام بكل ما ينشر في تخصصاتهم في عصر الانفجار المعرفي، وعجز الوسائل التقليدية المتبعة في المكتبات عن تلبية احتياجاتهم، ظهرت عمليات فنية متخصصة لتحليل محتويات أوعية المعلومات وتنظيمها بحيث يسهل استرجاع المعلومة المطلوبة منها، وهو ما يعرف بخدمات التكشيف والاستخلاص.

أ. خدمة التكشيف :

وهي من الخدمات الأساسية التي تُعنى بالتحليل الموضوعي لمصادر المعلومات ينتج عنها الكشاف وهو عبارة عن دليل منهجي منظم للأفكار أو المصطلحات المحتواة في أوعية المعلومات المختلفة تمثل في شكل مداخل رئيسة وفرعية، ترتب وفق نظام معين تسهيلاً لوصول المستفيد للمعلومة المطلوبة بأقل جهد وأسرع وقت. (عبد الحافظ: 1997، 52)

ب. خدمة الاستخلاص :

الاستخلاص أيضاً من العمليات الفنية المتقدمة التي ظهرت لتزايد أوعية المعلومات الموضوعية المتخصصة حيث يواجه المستفيد مشكلة اختيار المواد ذات الصلة باهتماماته الموضوعية من هذا الكم الهائل من مصادر المعلومات. (عبد الحافظ: 1997، 65) أما المستخلصات فتعرف على أنها: "عبارة عن أعمال تقدم ملخصة مكثفة شاملة، ذات دلالة وأهمية، ومصاغة بطريقة معينة لتعريف المستفيد بمحتويات وعاء معلومات معين دون الرجوع إليه، كما تقدم له معلومات ببيوجرافية كاملة عن هذا الوعاء ليستطيع الوصول إليه عند الحاجة. ويمكن أن يظهر المستخلص مع الوعاء، أو منفصل عنه في شكل دورية متخصصة في هذا المجال. (رجحي: 2005، 232)

4- خدمات الإحاطة الجارية :

الإحاطة الجارية بمعناها البسيط هي إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أوعية معلومات جديدة وصلت إلى المكتبة حديثاً. وقد تتجاوز هذا المفهوم إلى إحاطة المستفيد بكل ما يستجد من أنشطة المكتبة. وتعتبر خدمة الإحاطة الجارية من خدمات المعلومات المهمة، وهي عملية استعراض المعلومات المختلفة وبأشكالها الورقية والإلكترونية الوثيقة الصلة باحتياجات المستفيدين من أجل إحاطتهم علماً بها. وهنالك أساليب وطرق مختلفة يمكن للمكتبات إتباعها من أجل تقديم هذه الخدمة، منها على سبيل المثال: البث الانتقائي للمعلومات، نشرة المعلومات، نشرة الإضافات الجديدة، لوحة الإعلانات والعرض، تنظيم معارض الكتب. (ميساء: 2004، 184)

5- خدمات البحث بالاتصال المباشر :

ظهرت هذه الخدمة في العقد السادس من القرن الماضي، وتعرف بأنها: "عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق استخدام الحاسوب والمحطات الطرفية، التي تزود المستفيد بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة

آلياً. (ربجي: 2005، 236) وهذه الخدمات تتفاوت من مكتبة لأخرى، فما تقدمه مكتبة ليس بالضرورة أن تقدمه مكتبة أخرى، ويرجع هذا إلى طبيعة كل مكتبة ومجتمع المستفيدين منها، إلا أن أبرز الخدمات التي يمكن أن نجدها في جميع المكتبات تقريباً هي: (غالب: 2000، 312)

1. الفهرس المباشر للمكتبة : تعد الفهارس بكافة أشكالها وأنواعها الوسيلة المناسبة للتعريف بما تحويه وتقتنيه المكتبة من مصادر المعلومات.
2. مصادر المعلومات الإلكترونية: تعد مصادر المعلومات الإلكترونية، أو ما يطلق عليها البعض مصادر المعلومات الحوسبة جزءاً مهماً، لا يمكن الاستغناء عنها في أنشطة وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة.
3. خدمات البحث في قواعد المعلومات : وهي من أهم مصادر المعلومات التي تحصر المكتبات على توفيرها للمستفيدين، نظراً لما تتميز به هذه القواعد من خصائص وإمكانات. ويتم تأمين قواعد المعلومات في المكتبة من خلال طريقتين:

أ- إنشاء قواعد معلومات خاصة بالمكتبة.

ب- الاشتراك في قواعد المعلومات المحلية والدولية.

6- خدمات تدريب المستفيدين :

من أبرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات الجامعية بشكل عام وتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات لهم، كما تتضمن هذه الخدمة أنشطة مختلفة تقدمها المكتبة بهدف تعريف وتوعية المستفيدين وتدريبهم في عدد من المجالات والتعرف على إمكانات المكتبة من مباني وقاعات ومجموعات ومصادر للمعلومات، وأدواتها من فهارس وكشافات وأدلة وتجهيزات وآلات كالحاسبات الإلكترونية وآلات التصوير والاستنساخ وأجهزة العرض والاستماع وقارئات المصغرات وغيرها وسبل الاستفادة منها، والتعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة وسبل الاستفادة منها، والمهارات المكتبية الأساسية، وتقوم المكتبات بعدد من الأنشطة لتحقيق غايتها تلك حسب نوع المكتبة وإمكاناتها مثل (محمد: 2009، 230):

1. إعداد اللوحات الإرشادية المناسبة لمكان المكتبة ومبانيها وأقسامها ومجموعاتها منها ما هو خارج المكتبة ومنها ما يكون في مدخل المكتبة ليعين مخطط المبنى وطواقمه وأقسامه المختلفة.
2. إعداد الوريقات والمطويات حول المكتبة ومجموعاتها وإمكاناتها وخدماتها تتناول التعريف بالمكتبة وموقعها ومجموعاتها وخدماتها في مطويات بسيطة تزود بالصور والمخططات والجدول وغيره.
3. إعداد الكتيبات والموجزات الإرشادية الموجزة والتفصيلية.

7- خدمات الترجمة :

الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن للمكتبات الجامعية أن تساهم في حل هذه المشكلة من خلال الآتي :

1. تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين.
2. إعداد مستخلصات لمصادر المعلومات المهمة باللغة المحلية.
3. توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة.
4. مساعدة المستفيدين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي تقدم خدمة الترجمة.
5. توفير برامج الترجمة الآلية. (ربجي: 2005، 240)

8- خدمات التصوير الاستنساخ :

وتعتبر من الخدمات الأساسية والضرورية ، وبخاصة في حالة وجود أوعية معلومات لا يسمح بإعادتها. وتمكن هذه الخدمة المستفيد من الاستفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة بنوعها الورقي والإلكتروني، وذلك عن طريق الاستنساخ والتصوير الورقي أو الحزن الإلكتروني بواسطة المسح الضوئي. وتستفيد المكتبة الجامعية من هذه الخدمة في مجال تبادل الوثائق من تصويرها، وتوفير صور للوثائق النادرة ووضعها بين أيدي المستفيدين للمحافظة على الأصل.(محمد: 2009، 231)

القسم الثاني : دراسة الحالة

جامعة نجران النشأة والتأسيس :

تأسست جامعة نجران عام 1427هـ، وتعد جامعة شاملة تتكون من 14 كلية (كلية الطب، طب الأسنان، الصيدلة، العلوم الطبية التطبيقية، التمريض، الهندسة، علوم الحاسب الآلي ونظم المعلومات، الشريعة وأصول الدين، العلوم الإدارية، العلوم والآداب، التربية، اللغات، العلوم والآداب بشرورة، كلية المجتمع). وتمنح الجامعة درجة الدبلوم من خلال كلية المجتمع والتي حصلت على الاعتماد الأكاديمي من هيئة الاعتماد الأمريكي (COE). وتمنح كذلك درجة البكالوريوس في شتى التخصصات والأقسام العلمية التي يحتاجها سوق العمل. كما تمنح الجامعة درجة الماجستير في سبعة تخصصات: الرياضيات، إدارة الأعمال، اللغة الإنجليزية التطبيقية، الحديث وعلومه، التربية الخاصة، رياض أطفال، المناهج وطرق التدريس.

تولي الجامعة البحث العلمي عناية خاصة وقد أنشأت لهذا الغرض عمادة البحث العلمي وعدد من المراكز البحثية منها (مركز البحوث العلمية والهندسية، مركز بحوث العلوم الصحية، مركز بحوث العلوم الشرعية والتربوية والإنسانية، مركز أبحاث المواد المتقدمة وهندسة النانو، وكرسي الأمير مشعل بن عبد الله لدراسة الأمراض المستوطنة بالمنطقة). (تاريخ ونشأة)

التعريف بعمادة شؤون المكتبات :

تأسست عمادة شؤون المكتبات في جامعة نجران عام 1428هـ، وهي من العمادات المساندة بالجامعة، وتعني بالإشراف على المكتبات وتأمين مصادر المعلومات المختلفة، وتتطلع العمادة إلى تنفيذ خططها المستقبلية لتلبية احتياجات المستفيدين. وهي الجهة المسؤولة عن تأمين وإعداد وإتاحة أوعية المعلومات التي تخدم البرامج التعليمية للجامعة من المصادر والمراجع العلمية والمخطوطات سواء كانت كتب أو دوريات علمية أو قواعد معلومات، كما تعمل المكتبة على إطلاع العاملين والباحثين والدارسين في كليات الجامعة وأقسامها المختلفة على أحدث الإصدارات العلمية في مجال تخصصاتهم وذلك بتوفير مصادر المعلومات على اختلاف أنواعها وأشكالها، وتنظيمها ومعالجتها فنياً وإلكترونياً حتى يسهل استرجاعها والإعلام عنها بيسر وسهولة.

أهداف عمادة شؤون المكتبات :

1. دعم العملية التعليمية.
2. تنمية مجموعات المكتبة بكل ما هو جديد في عالم المعرفة والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمنهج الدراسية والبرامج والبحوث العلمية.
3. تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص.
4. تقديم الخدمات المكتبية المختلفة لجميع المستفيدين، مثل الإعارة والدوريات والمراجع... الخ.
5. هئية المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث.
6. تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرها، والاستفادة من خدماتها المختلفة.
7. تبادل مطبوعات الجامعة مع الجامعات والمؤسسات العلمية النظيرة الداخلية والخارجية.
8. تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال المكتبات.
9. جمع الإنتاج الفكري عن منطقة نجران خاصة، والمملكة العربية السعودية بصورة عامة. (دليل: 1434هـ)

مقتنيات المكتبة :

تم تزويد مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله وهي المكتبة المركزية بالجامعة بمجموعة من الكتب والمصادر باللغتين العربية والإنجليزية في شتى التخصصات العلمية بناءً على اختيارات الأقسام العلمية المتخصصة. وبلغ عدد عناوين الكتب التي زودت بها المكتبة (16,449) عنوان، بواقع (75,088) مجلد. و تتوزع مقتنيات المكتبة على النحو الموضح في الجدول رقم (1) التالي :

جدول رقم (1) مقتنيات مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله من مصادر المعلومات (العربية والأجنبية)

م	نوع المقتنيات	المجموع
1	الكتب العلمية	16,449
2	الدوريات	52
2	المطبوعات الحكومية	102
3	الرسائل الجامعية الورقية	17
4	الرسائل الجامعية (CD)	822
5	المكتبة الرقمية السعودية	242.000
6	قواعد المعلومات	51 قاعدة

العمليات الفنية لأوعية المعلومات :

تحتوي المكتبة على مجموعة كبيرة من أوعية المعلومات المختلفة، وتعتمد في فهرستها وتصنيفها على القواعد العلمية المقننة دولياً، ويمكن البحث عن هذه الأوعية من خلال الفهرس الحوسب والمتاح على موقع الإلكتروني للجامعة بالإنترنت. تستخدم المكتبة نظام سيمفوني (Symphony)، وهو نظام متكامل لجميع عمليات المكتبة الفنية والإدارية، قامت بإنتاجه ونقله للعربية شركة سيرسي دايكس (Sirsi Dynix). تفهرس أوعية المعلومات وفقاً لقواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية (الطبعة العربية الصادرة عن المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم)، ونظام تصنيف ديوي العشري (الطبعة الحادية والعشرون)، وقائمة رؤوس الموضوعات العربية لشعبان عبد العزيز خليفة ، والاستناد إلى الفهرس العربي الموحد في بعض رؤوس الموضوعات، وفي مداخل أسماء المؤلفين.

خدمات المعلومات:

تقدم المكتبة خدمات المعلومات التالية :

1. خدمة الاطلاع الداخلي من خلال توفير الجو المناسب للاطلاع.
 2. خدمة الإعارة الخارجية وتقدم لمنسوبي الجامعة بمختلف فئاتهم، وللمجتمع الخارجي وفق ضوابط محددة.
- الجدول رقم (2) التالي يوضح : المستفيدون من الإعارة، ومدة الإعارة، وعدد الكتب المسموح بإعارتها.

جدول رقم (2) يوضح فئات المستفيدين من الإعارة ومدة الإعارة وعدد الكتب المسموح بإعارتها

المستفيد	مدة الإعارة	عدد الكتب المسموح بإعارتها
أعضاء هيئة التدريس	3 شهور	عشرة كتب
طلاب الدراسات العليا	شهر واحد	ثمانية كتب
طلاب المرحلة الجامعية	15 يوماً	ثلاثة كتب
موظفو الجامعة	15 يوماً	خمسة كتب
أفراد من خارج الجامعة	15 يوماً	ثلاثة كتب

3. تقدم المكتبة خدمة التصوير حيث يمكن للطلاب من خلالها تصوير ما يخص العملية التعليمية، وفقاً للضوابط التي تضعها المكتبة.
4. خدمة الإرشاد والتوجيه للمستفيدين ، بشكل فردي أو جماعي حين تستقبل العمادة مجموعات من الطلاب بإشراف بعض أعضاء هيئة التدريس لزيارة المكتبة وتقديم لهم المعلومات حول كيفية استخدام المكتبة والخدمات التي تقدمها في إطار حرص المكتبة على تعريف منسوبي الجامعة بخدماتها.
5. الخدمة المرجعية والرد على الأسئلة والاستفسارات المقدمة من المستفيدين، وذلك بالاعتماد على المصادر المرجعية مثل المعاجم ودوائر المعارف والأدلة والتقارير سواءً المطبوعة منها أو الإلكترونية.
6. خدمة الاطلاع على الصحف والمجلات اليومية.

7. خدمة البحث المباشر في الفهرس الآلي لمكتبة الجامعة ، و هو متاح على موقع المكتبة و من خلاله يستطيع المستفيد التعرف على مقتنيات المكتبة، خدمة البحث في المكتبة الرقمية السعودية (Saudi Digital Library) ، التي تعد أكبر تجمع للكتب الالكترونية العلمية في الوطن العربي حيث تضم حالياً أكثر من (242000) كتاب إلكتروني بنصوصها الكاملة في مختلف التخصصات العلمية، وتضم أكثر من 300 ناشر عالمي مثل : Elsevier, Springer , Pearson , Wiley , Taylor & Francis , McGraw-Hill ، وتحتوي على كتب لناشرين أكاديميين عالميين مثل: Yall University, Oxford University, Harvard University ، خدمة البحث في قواعد البيانات والتي تتيحها المكتبة من خلال بوابتها على شبكة الإنترنت، وتشتمل على واحد وخمسين (51) قاعدة بيانات عالمية تشتمل على عدد كبير من مقالات الدوريات العلمية المحكمة تغطي جميع التخصصات العلمية في الجامعة.
8. تتيح المكتبة للمستفيدين خدمات البحث في شبكة الانترنت بشكل مقنن، من أجل الحصول على المعلومات ومصادرها التي قد لا توجد ضمن مصادر المعلومات بمكتبة الجامعة.
9. خدمة الإحاطة الجارية حيث تقوم المكتبة عبر موقعها الإلكتروني بتعريف المستفيدين بما وصل إليها حديثاً من مصادر المعلومات. (دليل: 1434هـ)

القسم الثالث : الدراسة العملية :

أسلوب دلفي :

نظراً للتطور على مستوى العلوم التطبيقية والمعارف الإنسانية ظهر الاهتمام بالدراسات المستقبلية والاستشرافية، وهي الدراسات التي تساهم وتساعد عن طريق مناهجها في توجيه التخطيط من خلال توفير قاعدة المعلومات المستقبلية. إن عملية التخطيط في كل مجالاتها العلمية والاجتماعية والتربوية هي دراسة المستقبل والتنبؤ بما سيكون عليه وبالتالي الاستعداد له، واحد أهم الأساليب المستخدمة في التخطيط بشكل عام هو أسلوب دلفي للتنبؤ المستقبلي الذي يعتمد على فكرة أن المستقبل هو امتداد للماضي والحاضر وعلى ضوء الأحداث والاتجاهات التي حصلت في الماضي يمكن التنبؤ بتحديد اتجاهات المستقبل.

تعريف أسلوب دلفي (Delphi Technique) :

جاءت التسمية من معبد يوناني قديم هو معبد دلفي (Delphi) الذي كان الكهان ورجال الدين والعرافون يمارسون فيه محاولاتهم لاستشراف المستقبل، ولقد استعملت هذه التقنية بكثرة من طرف المدرسة الأمريكية للدراسات المستقبلية لما له من قيمة وأهمية لاعتماده على خبراء متخصصين وبخاصة في الحالات التي لا تقدم الدراسات الإحصائية حلاً سليماً للتقدير أو حينما يعجز الرأي الفردي في اتخاذ قرار إيجابي حول موضوع معين، وأن أول استخدام له كان في عام 1953 من قبل هيملر و والكي اللذان استخدماه في التنبؤ في العلوم الاجتماعية ثم بعد ذلك تم استخدامه في المجالات التقنية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية. (عامر: 2008، 226)

أسلوب دلفي هو طريقة أو أسلوب لتنظيم عملية التواصل بين مجموعة من الخبراء بحيث تكون هذه العملية فعالة في تمكين هؤلاء الخبراء من التنبؤ بالمستقبل دون الالتقاء فيما بينهم، وعموماً فإن أسلوب دلفي يقوم على الرأي الجماعي للخبراء أو المتخصصين حول تقدير ما يمكن أن يحدث في المستقبل على ضوء الأحداث والتطورات المتلاحقة التي تحدث في أي فترة. (سيف الإسلام: 1991، 17)

ويستند أسلوب دلفي كما يرى هلمر (Helmer, et al; 1954) - وهو من الباحثين المتميزين الذين طوروا أسلوب دلفي - استخراج أقوى التوقعات المتضاربة حول موضوع ما وتبيان كافة الدلائل التي تدعم كل توقع من هذه التوقعات، وقد وصف الأسلوب بأنه "برنامج مصمم بعناية لأسئلة تتابعية للفرد يتم إجراؤها بطريقة أفضل عن طريق الاستبانة، على أن تتم أثناء عملية التغذية الراجعة إدخال معلومات وآراء أخرى". ويتضمن أسلوب دلفي في البحث، مجموعة من الإجراءات المنهجية، ويهدف إلى التعرف على الآراء المتفق عليها بين مجموعة من الخبراء مختارة بعناية وهذه المجموعة تتميز بمعرفتها الواسعة عن موضوع الدراسة.

خطوات تنفيذ أسلوب دلفي :

- 1- تعريف مشكلة الدراسة.
- 2- تحديد الأسئلة بشكل واضح.
- 3- تحديد مجموعة الخبراء وإعطائهم خلفية كافية عن موضوع الدراسة.
- 4- إصدار القائمة الأولى (الجولة الأولى) من الاستبيان.
- 5- استلام الإجابات وتحليلها وتلخيصها.
- 6- إصدار قائمة الأسئلة الثانية (الجولة الثانية).
- 7- استلام إجابات الجولة الثانية وملاحظة الاختلاف والاتفاق في وجهات النظر.
- 8- إصدار الجولة الثالثة (الجولة الأخيرة) والتي عادة ما تتطلب توزيع التبريرات التي تم التوصل إليها، وعرضها على المحكمين للموافقة عليها من عدمه مع وضع التقديرات التي يرونها.

مميزات أسلوب دلفي :

يمتاز أسلوب دلفي بعدة مميزات تجعله واحدا من أفضل الأساليب المستخدمة في التنبؤ المستقبلي ومن هذه المميزات: (علي: 2002، 173)

- 1- يمكن الحصول على اتفاق الآراء بين الخبراء في أقصر وقت ممكن.
- 2- قلة التكاليف مقارنة بالطرق والأساليب التقليدية.
- 3- الابتعاد عن الجملات في إبداء الرأي.
- 4- سهولة تصنيف الآراء وترتيبها بما يساعد على الوصول إلى قرارات دقيقة وسريعة.
- 5- أسلوب موضوعي يلغي عامل التأثير المباشر للأشخاص على نوع الرأي.
- 6- أسلوب نظامي.
- 7- أسلوب إحصائي يعتمد على المنهج الإحصائي في تحليل النتائج مما يعطيها قدرا كبيرا من الموضوعية.

عيوب أسلوب دلفي :

- على الرغم من امتياز أسلوب دلفي بالخصائص الإيجابية إلا أنه لا يخلو من بعض العيوب ومن هذه العيوب:
1. تمييز الخبراء وعدم موضوعيتهم لأسباب نفسية أو أيولوجية.
 2. ضعف إدراك الخبراء ببعض الجوانب المتعلقة بالموضوع.
 3. ضعف حماس الخبراء وبخاصة بعد الجولة الأولى مما يؤدي إلى ضعف النتائج.
 4. طول الفترة التي يستغرقها في جولاته الثلاثة مما يؤدي في بعض الأحيان إلى تسرب بعض الخبراء وعدم مواصلتهم في إتمام المهمة.
 5. عدم توحيد المصطلحات والمفاهيم لدى مجموعة الخبراء قد يؤدي إلى نتائج خاطئة.
 6. صعوبة التنبؤ بالمستقبل في ظل التطورات والمتغيرات المتلاحقة والسريعة. (سيف الإسلام: 1991، 49-53)

إجراءات الدراسة العملية :

- لإجراء الدراسة تم إعداد استبانته تحتوي على قائمة بخدمات المعلومات بلغ عددها ثمان خدمات، تتفرع من كل خدمة عدد من الأنشطة التي تتم فيها بلغ عددها أربعة وثلاثين نشاطاً. والخدمات هي :
1. خدمات الإعارة.

2. الخدمات المرجعية.
3. خدمات التكتشف والاستخلاص.
4. خدمة تدريب المستفيدين.
5. خدمات التصوير والطباعة لمصادر المعلومات.
6. خدمات الإحاطة الجارية.
7. خدمات البحث بالاتصال المباشر.
8. خدمات الترجمة.

قام الباحث بتوزيع الإستبانة على ستة عشر خبيراً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران واثان من الإداريين بعمادة شؤون المكتبات لخبرتهم في المجال، وطلب منهم إضافة ما يرونه مناسباً على فقرات الإستبانة وإبداء ملاحظاتهم وآرائهم (ملحق رقم 1). بعد عودة الإستبانة تمت الاستفادة من الملاحظات والآراء الواردة، وقد قام الباحث بإجراء التعديلات على عبارات الإستبانة، وإعادة صياغة بعض الأنشطة التابعة لخدمات المعلومات، وإضافة نشاط الإعارة الخارجية الذاتية لخدمات الإعارة، وتعديل الخدمات المرجعية لتصبح الخدمات المرجعية والإرشادية وتم إعداد استبانة الجولة الثانية التي اشتملت على قائمة بخدمات المعلومات بلغ عددها ثمان خدمات، تتفرع من كل خدمة عدد من الأنشطة التي تتم فيها بلغ عددها خمسة وثلاثين نشاطاً (ملحق رقم 2). أعيدت الإستبانة مرة ثانية إلى الخبراء وطلب منهم في هذه الجولة ترتيب تلك الخدمات حسب أهمية كل منها من وجهة نظرهم. تسرب أربعة من الخبراء في هذه الجولة ويعزي الباحث ذلك لانشغال أعضاء هيئة التدريس باختبارات الفصل الدراسي الثاني، على ضوء الردود تم إعداد استبانة الجولة الثالثة بعد ترتيب خدمات المعلومات حسب أهميتها من وجهة نظر الخبراء (ملحق رقم 3)، ليصبح ترتيب خدمات المعلومات كالأتي :

1. خدمات البحث بالاتصال المباشر.
2. خدمات الإحاطة الجارية.
3. خدمات الإعارة.
4. الخدمات المرجعية والإرشادية.
5. خدمة تدريب المستفيدين.
6. خدمات التكتشف والاستخلاص.
7. خدمات التصوير لمصادر المعلومات.
8. خدمات الترجمة.

وتم إرجاعها للخبراء وطلب منهم ترتيب الأنشطة حسب أهمية كل نشاط من أنشطة خدمات المعلومات. بعد عودة استبيان الجولة الثالثة قام الباحث بعمل التحليل الإحصائي والذي يتمثل في التوزيع التكراري والنسب المئوية كما ما هو موضح بالجدول رقم (3) أدناه.

نتائج التحليل :

1. اتضح أن كل خدمات المعلومات وأنشطتها البالغ عددها خمسة وثلاثين نشاط كان تقييمها مهم جداً أو مهم، ولم يحصل أي نشاط على تقييم متوسط أو قليل الأهمية، أو غير مهم.
2. وهذا يشير إلى أن خدمات المعلومات بمختلف أنواعها وطرق تقديمها ستستمر معاً في المستقبل القريب، مع ظهور الغلبة لبعض الأنشطة التي تقدم بطريقة إلكترونية مما ينبئ عن تميزها في المستقبل عن الأنشطة التي تقدم بطريقة تقليدية.

3. نشاط الإعارة الخارجية الذاتية ونشاط الاشتراك في نظم وشبكات المعلومات التي تقدم الخدمات آلياً حصلوا على أعلى نسبة مئوية في تقدير مهم جداً (83%).
4. يليهما في نفس درجة التقدير نشاط الإعارة الداخلية والإطلاع الداخلي، ونشاط الإعارة الخارجية بنسبة مئوية بلغت (75%) ويتضح من ذلك أن خدمات الإعارة من أهم خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله.
5. خدمات الترجمة وخدمات التصوير والاستنساخ حصلت أنشطتها على أقل نسب مئوية في تقدير مهم جداً، وربما يعود ذلك لانتشار برامج الترجمة الآلية المجانية، ولسهولة النسخ من مصادر المعلومات الإلكترونية، ووجود خدمات الإعارة للمصادر الورقية.
6. خدمات البحث بالاتصال المباشر، وخدمات الإعارة، وخدمات تدريب المستخدمين، وخدمات التكشيف والاستخلاص حصلت جميع أنشطتها على تقدير مهم جداً ومهم، ويُرجع الباحث ذلك لاعتماد أنشطتها على استخدام التقنية.

التوصيات :

بعد التوصل إلى النتائج يوصي الباحث بالآتي :

1. الاهتمام بالبنية التحتية لخدمات المعلومات الإلكترونية لأن المستقبل يتجه إليها.
2. قياس درجة رضا المستخدمين عن خدمات المعلومات التقليدية والإلكترونية التي تقدمها المكتبة لهم.
3. التكثيف من الدورات التدريبية للمستخدمين عن كيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.
4. إجراء دراسة للتنبؤ بمستقبل مصادر المعلومات الإلكترونية.
5. مقارنة دقة المعلومات بين مصادر المعلومات الإلكترونية والتقليدية.

جدول رقم (3) يوضح النسب المئوية لكل نشاط من أنشطة خدمات المعلومات

درجة أهمية العبارة					العبارة	الخدمة
1	2	3	4	5		
-	-	-	42%	58%	البحث في فهراس المكتبة	خدمات البحث بالاتصال المباشر
-	-	-	33%	67%	البحث في قواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة	
-	-	-	33%	67%	البحث في مصادر المعلومات الإلكترونية التي تمتلكها المكتبة	
-	-	-	42%	58%	البحث عن المعلومات في شبكة الانترنت	
-	-	-	25%	75%	الإعارة الداخلية والإطلاع الداخلي	خدمات الإعارة
-	-	-	25%	75%	الإعارة الخارجية	
-	-	-	17%	83%	الإعارة الخارجية الذاتية	
-	-	-	42%	58%	تجديد الإعارة للمواد المستعارة	
-	-	8%	50%	42%	حجز الكتب عند استرجاعها للمستخدمين الذين هم بحاجة لها	
-	-	8%	25%	67%	متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك وتطبيق الغرامات	
-	-	8%	75%	17%	الإعارة المتبادلة بين المكتبات	خدمات الإحاطة الجارية
-	-	25%	33%	42%	خدمة البث الانتقائي للمعلومات	
-	-	33%	42%	33%	نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية	
-	-	33%	25%	42%	نشرة الإضافات الجديدة	
-	-	-	42%	58%	لوحة الإعلانات والعرض بالمكتبة	
-	-	25%	33%	42%	نافذة بالإضافات الجديدة على الموقع الإلكتروني للمكتبة	
-	8%	17%	25%	50%	تنظيم معارض الكتب	
درجة أهمية العبارة					العبارة	الخدمة
1	2	3	4	5		
-	-	17%	33%	50%	الإجابة على الأسئلة التي يتقدم بها المستخدمون	الخدمات المرجعية والإرشادية
-	-	8%	50%	42%	تدريب المستخدمين على استخدام المراجع المختلفة	
-	-	-	42%	58%	إرشاد المستخدمين وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة	
-	-	-	58%	42%	تقديم المراجع المناسبة للمستخدمين	
-	-	-	58%	42%	إعداد القوائم الببليوجرافية عند الطلب	تدريب المستخدمين
-	-	-	50%	50%	تدريب المستخدمين على كيفية استخدام المكتبة	
-	-	-	33%	67%	التدريب على كيفية الاستفادة من المكتبة الرقمية وقواعد البيانات	
-	-	-	67%	33%	الاشتراك في دوريات التكشيف والاستخلاص	خدمات التكشيف والاستخلاص
-	-	-	42%	58%	عمل كشافات ومستخلصات لمصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة	
-	-	-	33%	67%	تدريب المستخدمين على التعامل مع الكشافات والمستخلصات المتوفرة	
-	-	-	17%	83%	الاشتراك في نظم وشبكات المعلومات التي تقدم هذه الخدمات آلياً	
-	-	13%	50%	33%	التصوير على الورق	خدمات التصوير والطباعة

(أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات)

المصادر والمراجع :					للمصادر المعلومات
-	-	%33	%25	%42	التصوير بالماصح الضوئي
-	-	-	%42	%58	طباعة نتائج البحث من المكتبة الرقمية وقواعد البيانات
-	-	%42	%25	%33	تقديم ترجمات كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة
-	-	%33	%25	%42	إعداد مستخلصات للمصادر المهمة باللغة المحلية
-	-	%25	%42	%33	مساعدة الباحثين في إيجاد المترجمين
-	-	%17	%25	%58	توفير مصادر المعلومات المترجمة

المصادر والمراجع :

1. أيمن بن علي الغفيلي. خدمات الإعارة في المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج5، ع2، 1999.
2. تاريخ ونشأة جامعة نجران. - تاريخ الاطلاع 7 / 5 / 2013. - متاح في <http://portal.nu.edu.sa/web/guest/about-nairan-university>
3. حشمت قاسم. المكتبة والبحث. - القاهرة: مكتبة غريب، 2002.
4. دليل عمادة شؤون المكتبات - جامعة نجران: نجران (السعودية): جامعة نجران، 1434 هـ.
5. ربحي عليان. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات / ربحي عليان، أمين النجدادي. - عمان (الأردن): دار صفاء للنشر، 2005.
6. سيد الهواري / اتخاذ القرارات. - ط1. - القاهرة: مكتبة عين شمس، 1997.
7. سيف الإسلام علي مطر. أسلوب دلفاي طبيعته واستخدامه في ميدان التعليم. - مجلة كلية التربية بالإسكندرية. - مج 4، ع 1، 1991. - ص ص 11 - 66.
8. ظافر القادر عبد الجبار. خدمات المعلومات الجامعية في جامعة الإسراء. - رسالة المكتبة، مج 45 ع 1، 2010.
9. عامر خضير الكبيسي / السياسات العامة: مدخل لتطوير أداء الحكومات. - مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2008.
10. عبد الحافظ محمد سلامة. خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية. - ط 1. - عمان (الأردن): دار الفكر للطباعة والنشر، 1997. - (سلسلة المصادر التعليمية ؛ 7).
11. علي السيد محمد الشخبي. علم اجتماع التربية المعاصر. - القاهرة: دار الفكر العربي، 2002.
12. غالب عوض النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - عمان: دار صفاء للنشر، 2000 م.
13. محمد احمد السنباني. مهنة المكتبات: التحديات واتجاهات المستقبل في الوطن العربي: دراسة استشرافية / محمد عوده عليوي. - Cybrarian Journal. - ع 22 (يونيو 2010). - تاريخ الاطلاع 30 / 4 / 2013. - متاح في: <http://www.journal.cybrarians.org/index.php>
14. محمد أمان. الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2000 م.
15. محمد عوض الترتوري. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات / تأليف محمد عوض الترتوري، محمد زايد الرقب، بشير مصطفى الناصر. - ط1. - عمان (الأردن): دار الحامد، 2009.
16. محمود صالح إسماعيل. خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. - آداب الرافدين - العراق، ع 18، 1988. - ص ص 429 - 447.
17. ميساء محروس أحمد مهران. المصادر المرجعية المتخصصة في المكتبات ومراكز المعلومات. - الإسكندرية: مركز الاسكندرية للكتاب، 2004.
18. Helmer Olaf, An Abbreviated Delphi Experiment in forecasting a paper submitted to OSLOW Conference on Mankind 2000, Sep 1967.